

FAITS SAILLANTS

TITRE : ÉTUDE DE SATISFACTION AUPRÈS DES CLIENTÈLES DU SERVICE D'EMPLOI ET DU SERVICE DE SOLIDARITÉ SOCIALE DU MINISTÈRE AU REGARD DES ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

1. LE CONTEXTE

Depuis l'adoption de la Loi sur l'administration publique (Loi 82), le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) a entrepris plusieurs actions eu égard à la mise en œuvre de la loi. À partir des attentes manifestées par la clientèle du Ministère et des réactions du personnel en regard de ces attentes, le MESS a publié en avril 2001 sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens (DSC). Par la suite, afin de mesurer l'importance et la satisfaction que la clientèle accordait aux différents aspects de services en lien avec les engagements de la Déclaration, un sondage téléphonique d'envergure nationale auprès des différentes clientèles (Emploi-Québec (E.-Q.), Sécurité du revenu (SR), Bureau des renseignements et plaintes, Centre de recouvrement, Service de révision et Service de révision médicale et socioprofessionnelle) a été réalisé au cours du printemps et de l'été 2002 (6 435 entrevues téléphoniques). Un premier portrait national quant à la satisfaction de la clientèle a donc été produit à l'automne 2002. Au printemps 2003, une enquête qualitative a été réalisée afin de connaître, sur une base régionale cette fois, la satisfaction de la clientèle au regard de la DSC (106 groupes de discussion). Les différences régionales étant presque inexistantes quant aux résultats, on en a donc conclu que les prochaines études portant sur la satisfaction de la clientèle devraient se faire sur une base nationale, compte tenu du peu de valeur ajouté et des coûts très élevés d'une mesure régionale.

Le déploiement de la convergence en cours au Ministère et les objectifs de qualité de services prévus dans le cadre de la convergence exigent une mesure de l'évolution de la satisfaction de la clientèle avant et après le déploiement. La présente étude permet la mesure de satisfaction préconvergence.

Parallèlement à nos démarches, le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) invitait récemment les différents ministères et organismes à participer à un projet de sondage multiservice sur une étude de satisfaction de la clientèle à l'aide d'un instrument appelé l'Outil québécois de mesure (OQM). Le principal but visé pour ce projet est de permettre à chaque ministère et organisme qui le souhaite, de procéder au sondage à partir de bases communes sur certains aspects méthodologiques et sur les instruments de collecte, afin de comparer les résultats obtenus par la suite entre les ministères et organismes, selon les types de services. Notre Ministère a mentionné au SCT, qu'il ne pouvait souscrire entièrement à ce projet. Les raisons sont les suivantes : **1)** des outils de mesure et une expertise ont déjà été largement développés au MESS bien avant le projet du SCT et les différences avec l'OQM sont substantielles; **2)** il faut conserver la comparaison des résultats dans le temps, ce qui constitue la base de notre stratégie de mesure; **3)** la suggestion de comparer des résultats entre les ministères et organismes doit être prise avec circonspection, car les services et les clientèles sont très variables d'un ministère à l'autre et même à l'intérieur de notre Ministère. Des travaux sont à faire pour identifier les meilleures pratiques en matière d'étalonnage des résultats et **4)** les économies d'échelles pressenties ne s'appliqueraient pas dans le cas du MESS. Une rencontre s'est tenue entre des représentants du SCT et du MESS pour faire le point sur le dossier. Il a été convenu que la mesure de l'automne 2005 du MESS servirait à tester certains ajustements aux questions, afin de se rapprocher de l'OQM. De plus, la Direction de l'évaluation du MESS participe activement avec le SCT et d'autres ministères à une première application limitée de l'OQM (actuellement en cours). Enfin, au cours de 2006, une participation partielle du MESS à une enquête de portée interministérielle de l'OQM est envisagée sur une base expérimentale.

Dans ce contexte, le Comité exécutif du Ministère a approuvé le 3 octobre 2005, la tenue du présent sondage.

Le mémoire présente les résultats obtenus par cette étude.

Les objectifs visés par cette étude sont :

- connaître le niveau de satisfaction accordé à chacun des engagements de la DSC;
- réaliser un deuxième portrait afin de pouvoir le comparer avec celui de 2002 et constituer la mesure préalable de la convergence;

- identifier les engagements pour lesquels une amélioration serait souhaitable afin d'alimenter la révision de la DSC;
- se rapprocher de l'OQM.

2. MÉTHODOLOGIE

Le sondage a porté sur les deux principales clientèles du Ministère, soit les clients du service d'emploi et ceux du service de la Solidarité sociale. Deux rapports distincts représentant les résultats du sondage pour chacun des services spécifiques ont été produits. Pour chacun des rapports, les résultats sont comparés avec les résultats du sondage obtenus en 2002.

Les entrevues téléphoniques ont été réalisées entre le 20 novembre 2005 et le 15 février 2006. La collecte de données a été interrompue pendant la période des Fêtes.

Ce sont 1 500 entrevues qui ont été réalisées pour le service d'emploi, avec un taux de réponse de 60 % et une marge d'erreur maximale de $\pm 2,53$, et ce, 19 fois sur 20. Quant au service de Solidarité sociale, 1 500 entrevues ont été complétées, pour un taux de réponse de 51 % et une marge d'erreur maximale de $\pm 2,53$.

3. SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS

3.1 NIVEAU DE SATISFACTION (GLOBALE ET PAR ENGAGEMENT)

Les résultats du sondage démontrent que la satisfaction globale des citoyens en regard des engagements de la DSC est élevée. Les résultats sont généralement semblables à ceux observés en 2002. Toutefois, pour plusieurs engagements, il y a un accroissement significatif des personnes se déclarant très satisfaites.

Pour le service public d'emploi, on conclut que comme en 2002, la satisfaction générale est très élevée (92 % en 2002 versus 93 % en 2005). Deux aspects ont connu une hausse de la satisfaction (services offerts sur Internet et la clarté des explications pour justifier les décisions rendues) et un aspect a connu une baisse (le respect de délai de traitement des demandes). Seize aspects ont connu une croissance significative des clients très satisfaits.

Quant au service de Solidarité sociale, la satisfaction générale demeure aussi très élevée (93 % en 2002 versus 90 % en 2005). Cette légère baisse nous rappelle cependant qu'il faut demeurer vigilant. Toutefois, cela ne semble pas avoir pour effet de diminuer le taux de satisfaction de la plupart des items spécifiques qui demeurent plutôt stables. En effet, un seul aspect a connu une baisse significative de la satisfaction (la perception de la confidentialité lors de l'accueil au CLE). Trois aspects ont connu une croissance significative des clients très satisfaits.

Les engagements ou aspects de service où le taux de satisfaction ou le taux de respect de l'engagement est particulièrement **élevé** pour les deux clientèles sondées sont les suivants :

- **vous servir avec respect, courtoisie** (93 % et 92 %) et rapidité. La satisfaction sur la rapidité est légèrement plus basse (91 % et 87 %);
- **assurer la confidentialité des renseignements personnels** (de 93 % à 98 %). La satisfaction est élevée tant sur le dossier en général, qu'au comptoir et dans les files d'attente et lors des entrevues;
- **utiliser un langage clair dans nos communications verbales** (95 % et 93 %) et écrites. Les communications écrites obtiennent un score légèrement plus faible pour les clientèles de Solidarité sociale (87 %).

Voici maintenant ceux où le taux de satisfaction ou le taux de respect de l'engagement est plus **faible** :

- respecter l'heure de votre rendez-vous ou **vous informer du délai d'attente**. Pour cette deuxième partie, on ne respecte pas l'engagement dans une forte majorité des cas (18 et 15 % sont informés du délai d'attente);
- vous informer des motifs d'une décision vous concernant et, s'il y a lieu, **vous proposer des solutions de rechange**. Pour une minorité de clients qui ont eu une décision défavorable, il y a eu proposition de solution de rechange (39 % et 26 %). Toutefois, il est impossible de savoir s'il y avait lieu d'en proposer une;
- traiter votre demande rapidement et **vous informer des délais**. Comme pour l'engagement relatif au rendez-vous, c'est l'information sur le délai qui obtient un score faible (65 % et 58 %);
- vous rappeler dans les 24 heures et **si nécessaire, vous offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement** (25 % et 15 % n'ont pu parler à quelqu'un immédiatement même s'ils le souhaitaient et 20 % et 17 % n'ont pas été rappelés dans les 24 heures) . Il y a eu une baisse significative sur ce point pour le service public d'emploi.

Il est important de souligner qu'en 2002 et en 2005, ce sont généralement les mêmes engagements où le taux de satisfaction ou le taux de respect de l'engagement était plus élevé et les mêmes où le taux de satisfaction ou le taux de respect de l'engagement était plus faible.

Les annexes 1 à 4 présentent les résultats propres à chaque clientèle sondée.

3.2 ÉLÉMENTS PRIORITAIRES

Nous avons identifié ici les engagements qui revêtent le plus d'importance¹ pour les clients et qui, en même temps, suscitent un taux un peu plus élevé d'insatisfaction. Il s'agit donc des éléments prioritaires sur lesquels des efforts devront être consacrés, si ces engagements sont retenus dans le cadre de la révision de la DSC.

Pour les clientèles du service public d'emploi :

- la clarté des explications fournies pour justifier les décisions rendues (10 % d'insatisfaction);
- la façon dont Emploi-Québec adapte ses services selon les besoins des clients (12 % d'insatisfaction);
- la rapidité du personnel à répondre (9 % d'insatisfaction).

Il est toutefois à noter que la « clarté des explications pour justifier les décisions rendues » a connu une amélioration importante du niveau de la satisfaction (90 % en 2005 comparativement à 86 % en 2002).

En ce qui concerne l'« adaptation des services aux besoins » et la « rapidité du personnel à répondre », le niveau de satisfaction est demeuré inchangé, mais il y a eu amélioration de la proportion des répondants très satisfaits. On peut donc en conclure que sur les trois éléments les plus importants pour la clientèle, des améliorations au regard de la satisfaction ont été enregistrées.

Pour les clientèles du service de Solidarité sociale :

- la clarté des explications fournies pour justifier les décisions rendues (15% d'insatisfaction);
- le sentiment d'avoir reçu toute l'aide financière à laquelle le client a droit (26 % d'insatisfaction);
- la proposition de solutions de rechange (13 % des personnes ayant reçu une décision et 74 % de celles ayant reçu une décision défavorable n'ont pas eu de proposition de solutions de rechange);

La « clarté des explications fournies pour justifier les décisions rendues » constituait déjà un engagement prioritaire, pour la clientèle en 2002 : cet élément enregistre un taux d'insatisfaction un peu plus élevé que d'autres et a un très fort impact sur la satisfaction globale. Il est comparable à celui de 2002. Enfin, les deux autres éléments les plus importants pour la clientèle sont demeurés stables entre 2002 et 2005 au regard de la satisfaction.

D'autres aspects ne peuvent pas ressortir comme prioritaires pour la clientèle, pour des raisons méthodologiques car ils concernent une proportion plus faible de clients. Le fait qu'ils ne soient pas identifiés comme « prioritaires » ne veut toutefois pas dire que des améliorations ne devraient pas être apportées à leur égard. C'est principalement le cas de la gestion des délais d'attente lors des rendez-vous et des délais pour traiter les demandes.

3.3 ÉLÉMENTS EXIGEANT UNE VIGILANCE

Il faut également demeurer vigilant et maintenir les efforts sur les engagements qui recueillent les plus hauts niveaux de satisfaction et qui apparaissent les plus importants aux yeux des clients. Les engagements communs où les taux de satisfaction et le niveau d'importance sont élevés sont ceux-ci :

- **Vous servir avec respect, courtoisie et rapidité.**

Dans le cas du respect et de la courtoisie, les niveaux de satisfaction atteignent 93 % pour le service public d'emploi et 92 % pour le service de Solidarité sociale. Les taux de satisfaction pour la rapidité sont un peu moins élevés, et puisque cet aspect est très important, la vigilance doit être plus marquée. On observe, tant pour le service d'emploi que celui de la Solidarité sociale, une croissance du taux de personnes se déclarant très satisfaites de la rapidité par rapport à 2002. Il y a donc eu amélioration de la qualité sur cet aspect important pour les clients.

¹ L'importance est déduite en mettant en corrélation chacun des facteurs potentiellement explicatifs de la satisfaction reliés à chacun des engagements avec la variable de satisfaction globale. Plus l'indice de corrélation est élevé, plus l'importance déduite est élevée.

- **Assurer la confidentialité des renseignements personnels.**

Il s'agit ici de l'engagement où le taux de satisfaction est le plus élevé. Il atteint jusqu'à 98 % de satisfaction. Du côté du service d'emploi, la proportion de personnes très satisfaites s'est accrue, ce qui reflète une amélioration de la qualité du service. Par contre, pour le service de Solidarité sociale, la satisfaction à l'égard de la confidentialité à l'accueil a baissé, passant de 96 % à 93 %. Sur cet aspect, il faut être vigilant.

3.4 LIENS ENTRE LES ATTENTES ET LES ENGAGEMENTS

Pour un des engagements, une proportion relativement importante de la clientèle a des attentes supérieures à l'engagement.

- **Vous rappeler dans les 24 heures et, si nécessaire, vous offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement.**

En fait, entre 16 % (service d'emploi) et 24 % (service de Solidarité sociale) des clients s'attendent à être rappelés en moins d'une heure s'ils laissent un message à leur agent et entre 42 % (service d'emploi) et 46 % (service de Solidarité sociale) croient qu'ils devraient être rappelés en dedans d'une demi-journée même si la situation n'est pas urgente. Globalement, les attentes des clients sont demeurées les mêmes qu'en 2002, mais c'est quand même plus de la moitié des clients dont les attentes sont supérieures à la norme actuelle.

4. PRESTATION ÉLECTRONIQUE DES SERVICES

Le sondage questionnait les clientèles quant à l'utilisation d'Internet. La clientèle du service public d'emploi a accès à Internet, que ce soit de la maison, de l'école, d'une bibliothèque ou d'ailleurs dans 65 % des cas. C'est une hausse importante si l'on compare ce résultat à celui de 2002 qui était de 52 %. Parmi ces gens, 34 % affirment l'avoir utilisé pour communiquer avec le Ministère. On note ici une augmentation de 16 points de pourcentage comparativement à 2002. Quant aux clientèles du service de Solidarité sociale, l'accès Internet s'élève à 32 % (19 % en 2002) et son utilisation atteint 10 % (4 % en 2002). La plupart de ceux ayant accès à Internet considèrent important que le Ministère rende accessible certains des services sur Internet.

Dans l'objectif de se rapprocher de l'OQM, quelques questions supplémentaires ont été ajoutées au questionnaire utilisé en 2002. Ces questions traitent de l'aisance technologique (facilité et habileté face aux produits technologiques). À cet égard, les clients du service d'emploi se démarquent (proportions de personnes à l'aise variant de 73 % à 86 %, selon les différents items mentionnés) des clients du service de Solidarité sociale (de 47 % à 64 %). Nous n'avons pas, pour le moment, de points de comparaison avec des clientèles d'autres ministères, puisque le SCT n'a pas finalisé son rapport sur l'OQM.

5. DISCUSSION

- **La clientèle est très satisfaite du service public d'emploi et du service de Solidarité sociale.**

L'étude de 2002 avait démontré un taux élevé de satisfaction. Le Ministère en était alors au début du processus d'amélioration continue de la qualité des services sur la base de la mise en application de la DSC. Il y avait donc un défi important à maintenir et même à améliorer les scores élevés de départ. Trois ans plus tard, on constate qu'il y a eu progrès sur plusieurs aspects du service. Le progrès vient principalement de la croissance du taux de clients très satisfaits. Les améliorations sont plus fréquentes pour le service d'emploi que pour celui de la Solidarité sociale. Pour ce dernier, la tendance générale est davantage un maintien de la satisfaction.

- **Les résultats de cette étude vont permettre d'appuyer la révision de la DSC.**

On a constaté à peu de choses près, les mêmes constats que lors des études précédentes, notamment en ce qui concerne les engagements pour lesquels il est difficile de mesurer des résultats (exemple : proposer des solutions de rechange, s'il y a lieu) et sur ceux qui ne semblent pas bien compris (exemple : vous diriger vers les ressources du milieu). Les attentes des clients sont aussi demeurées assez semblables, ainsi que l'importance qu'ils accordent à chacun des engagements. On dispose donc d'une base solide pour réviser la DSC.

- **Il semble y avoir des opportunités d'accroître la prestation électronique de service.**

Sur une période de trois ans, la proportion de la clientèle ayant accès à Internet, ainsi que l'utilisation pour communiquer avec le Ministère se sont accrues. Toutefois, plusieurs ont accès à Internet et ne l'utilisent pas pour communiquer avec le Ministère. Enfin, le bassin de clients n'ayant pas accès ou

n'ayant pas d'aisance technologique demeure non négligeable, principalement pour les clients du service de Solidarité sociale.

- **Le rapprochement par rapport à l'OQM se poursuit.**

L'expérimentation de certaines questions de l'OQM et la comparaison éventuelle de ces résultats avec ceux d'autres clientèles permettra de dégager des leçons. De plus, nous avons testé l'échelle de mesure de l'OQM par rapport à celle du MESS. De façon générale, on observe peu de différence, mais la firme a fait état de quelques inconvénients dans l'application de l'échelle de l'OQM et elle recommande de retenir l'échelle du MESS dans l'avenir. Des échanges seront faits avec le SCT sur ce point.

Source : Direction de l'évaluation

Date : Le 5 juin 2006

ANNEXE 1

Tableau comparatif des résultats des engagements de la DSC, de la satisfaction générale des clientèles et de leur accès Internet

Emploi-Québec : service d'emploi

Engagements généraux	Aspects du service	2002 (%)	2005 (%)
Vous servir avec respect, courtoisie et rapidité	Satisfaction quant au respect et à la courtoisie	94	93
	Satisfaction quant à la rapidité	91	91
Respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente	Respect de l'heure du rendez-vous	87	89
	Clientèle reçue en retard et informée du délai d'attente	20	18
Utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites	Satisfaction quant aux communications verbales	95	95
	Satisfaction quant aux communications écrites	92	93
Vous informer des motifs d'une décision vous concernant et, s'il y a lieu, vous proposer des solutions de rechange	Satisfaction quant à la clarté des explications reçues	86 ⁽¹⁾	90 ⁽¹⁾
	Dans les cas où une décision défavorable a été rendue, clientèle à qui l'on a proposé des solutions de rechange	33	39
Assurer la confidentialité des renseignements personnels	Satisfaction – comptoir et files d'attente	95	94
	Satisfaction – entrevue	98	98
	Satisfaction – dossier en général	97	97
Vous rappeler dans les 24 heures et, si nécessaire, vous offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement	Clientèle ayant parlé immédiatement à la personne souhaitée lors du dernier appel	39	46
	Clientèle ayant parlé à quelqu'un d'autre ou ne voulant pas parler à quelqu'un d'autre	46	29
	Clientèle ayant été rappelée dans les 24 heures	80	80
Traiter votre demande rapidement et vous informer des délais	Satisfaction quant à la rapidité de traitement	87	85
	Satisfaction à l'égard du respect des délais indiqués	95 ¹	91 ¹
	Dans les cas où il n'y a pas eu de réponse immédiate, clientèle ayant été informée du délai de traitement	59	65
Engagements particuliers			
Vous assistez dans l'utilisation des outils de la salle multiservices	Clientèle ayant été assistée dans l'utilisation des outils de la salle multiservices ou ne souhaitant pas l'être	89	93
	Satisfaction à l'égard de l'aide reçue	96	97
Offrir un service adapté à vos besoins	Satisfaction à l'égard de l'adaptation des services à leurs besoins	89	88
Internet			
	Accès Internet	52 ⁽¹⁾	65 ⁽¹⁾
	Utilisation Internet	18 ⁽¹⁾	34 ⁽¹⁾
Satisfaction générale		92	93

⁽¹⁾ Différence statistiquement significative.

ANNEXE 2

Tableau comparatif des résultats des engagements de la DSC, de la satisfaction générale des clientèles et de leur accès Internet

Emploi-Québec : service de Solidarité sociale

Engagements généraux	Aspects du service	2002 (%)	2005 (%)
Vous servir avec respect, courtoisie et rapidité	Satisfaction quant au respect et à la courtoisie	91	92
	Satisfaction quant à la rapidité	88	87
Respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente	Respect de l'heure du rendez-vous	80	86
	Clientèle reçue en retard et informée du délai d'attente	15	15
Vous fournir l'information la plus complète et la plus précise possible sur nos services	Clientèle ayant reçu de l'information	77	72
	Satisfaction par rapport à l'information reçue	92	93
Utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites	Satisfaction quant aux communications verbales	93	93
	Satisfaction quant aux communications écrites	87	87
Vous informer des motifs d'une décision vous concernant et, s'il y a lieu, vous proposer des solutions de rechange	Satisfaction quant à la clarté des explications reçues	88	85
	Dans les cas où une décision défavorable a été rendue, clientèle à qui l'on a proposé des solutions de rechange	26	26
Assurer la confidentialité des renseignements personnels	Satisfaction – comptoir et files d'attente	96 ⁽¹⁾	93 ⁽¹⁾
	Satisfaction – entrevue	97	97
	Satisfaction – dossier en général	95	96
Vous rappeler dans les 24 heures et, si nécessaire, vous offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement	Clientèle ayant parlé immédiatement à la personne souhaitée lors du dernier appel	42	43
	Clientèle ayant parlé à quelqu'un d'autre ou ne voulant pas parler à quelqu'un d'autre	43	42
	Clientèle ayant été rappelée dans les 24 heures	83	83
Traiter votre demande rapidement et vous informer des délais	Satisfaction quant à la rapidité de traitement	86	85
	Satisfaction à l'égard du respect des délais indiqués	91	91
	Dans les cas où il n'y a pas eu de réponse immédiate, clientèle ayant été informée du délai de traitement	56	58
Vous recevoir sur rendez-vous lorsque votre situation l'exige	Ont obtenu un rendez-vous la dernière fois qu'ils en ont demandé un	93	90
	Satisfaction à l'égard de la rapidité de traitement	92	88
Vous versez le montant d'aide financière auquel vous avez droit	Clientèle croyant avoir reçu toute l'aide financière à laquelle elle a droit	74	74
Rendre une décision, dans le cas d'une demande d'aide financière, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et vérification d'usage	Satisfaction quant au respect des délais annoncés	95	93
Vous offrir un soutien personnalisé et vous diriger vers les ressources du milieu selon la nature de vos besoins	Ont reçu de l'aide pour les orienter vers les organismes du milieu parmi ceux qui disent qu'ils en auraient eu besoin	76	72
	Satisfaction à l'égard de l'aide obtenue pour s'orienter vers d'autres organismes	87	90
Internet			
	Accès Internet	19 ⁽¹⁾	32 ⁽¹⁾
	Utilisation Internet	4	10
Satisfaction générale		93 ⁽¹⁾	90 ⁽¹⁾

⁽¹⁾ Différence statistiquement significative.

ANNEXE 3

Tableau des éléments pour lesquels il y a eu des changements significatifs dans la proportion de clients très satisfaits

Emploi-Québec : service d'emploi

Aspects du service	Proportion de clients très satisfaits	
	2002 (%)	2005 (%)
La confidentialité du dossier en général	39	52
La facilité à obtenir un rendez-vous	35	47
La rapidité du personnel à répondre	29	40
La clarté des lettres ou autres documents reçus	34	45
La facilité à obtenir la ligne téléphonique	20	31
Services du Ministère offerts sur Internet	27	38
La clarté du langage utilisé par le personnel	43	53
La confidentialité en entrevue	43	53
Le respect des délais de traitement des demandes	44	54
Nombre de personnes à qui il a fallu parler avant d'avoir l'information recherchée	27	36
L'aide offerte pour l'utilisation des outils	48	57
La façon dont Emploi-Québec adapte ses services aux besoins particuliers de ses clientèles	27	36
La clarté des explications données pour justifier les décisions rendues	33	41
Services reçus d'Emploi-Québec	33	41
La confidentialité lors de l'accueil au CLE	44	51
La courtoisie et le respect démontré par le personnel	45	51

ANNEXE 4

Tableau des éléments pour lesquels il y a eu des changements significatifs dans la proportion de clients très satisfaits

Emploi-Québec : service de solidarité sociale

Aspects du service	Proportion de clients très satisfaits	
	2002 (%)	2005 (%)
La facilité à obtenir la ligne téléphonique	22	29
La courtoisie et le respect démontré par le personnel	40	46
La rapidité du personnel à répondre	30	36